

**OPTIMALISASI LAYANAN TRANSAKSI ELECTRONIC
GOVERNMENT DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN
PUBLIK YANG BAIK PADA BIDANG PERIZINAN DI KOTA MALANG
(Studi Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Dinas Komunikasi Dan
Informasi Kota Malang)**

Riski Febria Nurita, Sudarsono, Luthfi Effendi

Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya

Email : riskifebria@gmail.com

ABSTRAK

Optimalisasi layanan transaksi *Electronic Government (e-government)* pada bidang perizinan di kota malang bertujuan untuk meningkatkan dan memperbaiki dalam memberikan pelayanan yang transparan dan akuntabel serta mengantisipasi sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu optimalisasi layanan transaksi *e-government* mewujudkan pelayanan publik yang baik serta mewujudkan *good governance*.

Kata Kunci : Optimalisasi, Transaksi, Electronic Government, Pelayanan publik

ABSTRACT

Optimizing transactional services Electronic Government (e-Government) in the field of licensing in the unfortunate town aims to increase and improve services in providing a transparent and accountable system and anticipate long lines just to get a simple service. Besides the optimization of the e-government transaction services achieve good public services and to realize good governance.

Keywords: Optimization, Transactions, Electronic Government, Public Services

PENDAHULUAN

Pada tahun 2003 dalam kaitannya dengan *e-Government* presiden mengeluarkan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government presiden menginstruksikan diantaranya kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi atau Tinggi Negara, Panglima TNI, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota. *E-*

Government pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi pasal 28 C Ayat 1 dan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, dimana dalam pasal tersebut tertulis bahwa “*Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia*”.

Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 “*Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran*”.

Dengan terbitnya Inpres pada tahun 2003 tersebut termasuk diinstruksikan kepada kepala daerah di Indonesia maka kaitannya dengan kota Malang melalui pemerintah kota Malang sendiri memulai pelaksanaan pengembangan *e-Government* melalui program pembangunan jaringan “*Malang online* “ sejak tahun 2003¹. Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-Government* di kota Malang sendiri adalah untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*.

Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Selain hal tersebut, dengan dibukanya akses informasi tersebut sehingga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *e-Government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-Government to Citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-Government to Business*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-Government to Government*)².

¹ Peni Suparto,” IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN “MALANG ONLINE” Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006

² Keputusan Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang Nomor : 555/425.a/35.73.503/2007 Tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang

Hal-hal tersebut diatas diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang KIP serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang ITE . Keterbukaan informasi publik itu sendiri diartikan dalam Pasal 1 Ayat (2) undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 sebagai keterbukaan terhadap informasi yang dihasilkan,disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Untuk mempermudah Informasi publik segera sampai kepada masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kepentingan publik pemerintah dapat mengembangkannya melalui pemanfaatan media elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai masyarakat informasi dunia;
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat
- c. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan publik
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab dan;
- e. Memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.³

Jenis-jenis pelayanan dari *e- Government* yang dikeluarkan di kota Malang meliputi 3 hal antara lain : Pelayanan data dan Informasi melalui website , Pelayanan pengaduan online , serta Pelayanan akses internet. Layanan *e- Government* di kota Malang diterapkan pula pada bidang perizinan melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang untuk mempermudah melaksanakan pelayanan publik, memberikan informasi-informasi penting berupa prosedur dan tata cara yang diperlukan bagi

³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 *Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*

masyarakat di kota malang untuk mengurus suatu izin selain itu mempermudah masyarakat di kota Malang untuk mengakses informasi dalam bidang perizinan.

Meskipun e-Government telah diterapkan oleh pemerintah kota Malang dalam bidang perizinan terdapat 3 faktor yang menjadi permasalahan di kota Malang terkait dengan *e-Government* yaitu :

1. Sebagian besar masyarakat kota Malang masih banyak yang melakukan pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan dalam bidang perizinan , apalagi saat ini pembangunan yang terjadi di kota Malang amatlah pesat hal tersebut diwujudkan dengan maraknya pembangunan berbagai fasilitas diantaranya pembangunan rumah toko (ruko), mini market ,apartemen , renovasi rumah ,serta pengembangan perumahan . Untuk dapat melaksanakan pembangunan tersebut maka diperlukan suatu Izin hal inilah yang seringkali dilanggar oleh masyarakat kota Malang banyak diantara mereka tidak memiliki izin terhadap bangunan maupun usahanya. Sebagai contoh kasus yang terjadi di kota Malang yaitu selama tahun 2009 pelanggaran terhadap izin gangguan atau izin (HO) dan izin usaha menempati urutan teratas dalam per-bulannya pelanggaran terhadap izin tersebut mencapai sekitar 22 kasus.⁴
Kisaran tahun 2006-2008 pelanggaran-pelanggaran hukum terhadap izin yang lainnya meliputi izin penyelenggaraan bangunan, izin pariwisata,izin reklame ditambah dengan izin usaha dan HO serta izin-izin yang lainnya mencapai 883 sampai dengan 1298 per tahunnya.⁵
2. Sebagian besar masyarakat Kota Malang masih banyak yang belum mengetahui apakah layanan *e-Government* itu , dan banyak yang belum memanfaatkan layanan tersebut.
3. Selain itu seringkali website layanan *e-Government* Badan Perizinan tidak selalu update (memberikan informasi terbaru) terhadap informasi publik sehingga informasi yang diterima oleh masyarakatpun semakin kecil dan sulit didapatkan dalam hal pengurusan suatu izin.

⁴Malang Post, <http://malangraya.web.id/2009/07/05/pelanggaran-izin-ho-tempati-urutan-teratas> (diakses pada tanggal 17 Juli 2012)

⁵ Kompas, <http://kedisiplinan.masyarakat.malang.rendah.htm> (diakses pada tanggal 17 Juli 2012)

Oleh karena hal-hal tersebut , penting sekali penulis untuk meneliti sejauh mana optimalisasi layanan transaksi *e-government* yang dilakukan oleh badan pelayanan perizinan terpadu di kota Malang.

Rumusan masalah yang diangkat oleh penulis yaitu , bagaimana optimalisasi layanan transaksi *e-Government* dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik pada bidang perizinan di kota Malang ?

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa optimalisasi layanan transaksi *e- Government* dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik pada bidang perizinan di Kota Malang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yaitu penelitian berupa studi-studi untuk menemukan fenomena hukum dalam masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat, ⁶ yaitu ingin mengetahui dan menganalisa optimalisasi layanan transaksi *e-government* dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang baik pada bidang perizinan di kota Malang.

Analisis data menggunakan Teknik Deskriptif Analisis , dimana penulis menggunakan seluruh data yang diperoleh dari studi Kepustakaan maupun data dari lapangan yaitu berupa arsip-arsip atau dokumen dari Instansi serta hasil dari kuesioner bagi masyarakat di kota Malang yang mengurus Izin dan hasil wawancara kepada responden yang telah ditentukan oleh penulis, selanjutnya penulis mendeskripsikan dan menganalisa segala apa yang terjadi di Kota Malang mengenai optimalisasi layanan transaksi *e-government* dalam bidang perizinan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, serta implikasi dari ketidaklengkapan aturan mengenai optimalisasi layanan transaksi *e-Government* terhadap pelaksanaan layanan tersebut di kota Malang. Setelah itu dilakukan analisis dari keseluruhan aspek tersebut untuk memahami makna hubungan antara aspek yang satu dengan yang lainnya dan dengan keseluruhan aspek yang menjadi pokok permasalahan penelitian

⁶ Bahder Johan , *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Mandar Maju,2008) , hlm.124

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Layanan Transaksi *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang

Kota Malang memulai pelaksanaan pengembangan *e-Government* melalui program pembangunan jaringan “ Malang online “ sejak tahun 2003.⁷ Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-Government* di kota Malang sendiri adalah untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang (BP2T) pengembangan e-Government dimulai pada tahun 2006 program tersebut dikenal dengan SIM (Sistem Informasi Manajemen) Perizinan yaitu merupakan alat bantu aparatur BP2T dalam memproses izin berbasis pada Teknologi Informasi. Lalu pada tahun 2007 dikembangkan kembali sistem perizinan yang disebut desktop ke-2 lalu pada tahun 2010 dikembangkan SIM Website versi ke-1. SIM perizinan ini berintegrasi dengan pelayanan perizinan yang dapat diakses oleh masyarakat melalui website BP2T: <http://perijinan.malangkota.go.id> . Pada dasarnya *e-Government* dibagi menjadi beberapa tingkat diantaranya :

1. Publish

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.⁸ Dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government tingkatan *publish* ini masuk dalam tingkat 1 yaitu tingkat persiapan yang meliputi pembuatan situs informasi disetiap lembaga , penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Community Center, Warnet, SME-Center dll, sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

2. Interact

Pada kelas Interact terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, di dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang

⁷ Peni Suparto,” IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN “MALANG ONLINE” Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006

⁸ Richardus Eko Indrajit,ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi digital,(Yogyakarta:ANDI,2002),hlm29.

Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government tingkatan *interact* ini masuk dalam tingkat 2 yaitu pembuatan situs informasi publik interaktif, pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

3. Transact

Kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact* , hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).⁹ Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government kelas ini masuk pada tingkat 3 dan 4 yaitu pada tingkat 3 adalah tingkat pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain. Pada tingkat 4 yaitu meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G,G2B dan G2C yang terintegrasi.

Pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.¹⁰ Hal ini terjadi pula pada BP2T, layanan *e-Government* yang berupa website atau situs pemerintah kurang maksimal mulai dari statistik jumlah proses perizinan, retribusi perizinan yang terkumpul, layanan interaktif antara BP2T dan masyarakat, chat room, berita mengenai aktivitas yang dilakukan BP2T.¹¹

Penulis mendapatkan hasil dari kuesioner serta wawancara pada pemohon izin di kota Malang mengenai layanan *e-Government* pada BP2T dengan hasil sebagai berikut :

1. Masyarakat kota Malang masih banyak yang belum mengetahui akan adanya layanan *e-Government* pada BP2T
Masih tingginya ketidaktahuan akan adanya layanan e-Government pada BP2T sehingga pemohon izin sampai saat ini belum pernah memanfaatkan layanan tersebut dalam melakukan proses permohonan izin.
2. Mahalnya biaya izin serta kesulitan untuk melengkapi persyaratan

⁹ *Ibid*, hlm 32.

¹⁰ Ahmad.M.Ramli, *Naskah Akademik Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Transaksi Elektronik*, (Jakarta:Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia,2005), hlm47

¹¹ Wawancara dengan Kepala Bagian Umum Badan Perizinan tanggal 5 Desember 2012

Pemohon izin kesulitan dalam melengkapi persyaratan untuk mengurus suatu izin dengan ketidaktahuan pemohon akan adanya layanan *e-Government* dimana syarat-syarat mengenai izin dapat dilihat dalam website BP2T menyebabkan pemohon harus bolak-balik melengkapi persyaratan sehingga biaya yang dikeluarkanpun semakin mahal. Hal ini dinyatakan pula oleh responden dalam wawancara sebagai berikut :

*“Ketika saya mengurus izin untuk usaha saya, saya sama sekali tidak mengetahui apa itu layanan e-Government. Ketika saya datang untuk mengurus izin usaha, saya dipersulit oleh BP2T. Ketika saya bertanya bagaimana prosedur untuk mengurus izin usaha oleh petugas saya tidak dihiraukan padahal saya tahu bahwa izin itu sangat penting namun mengapa saya dipersulit, hingga akhirnya saya meminta bantuan seseorang untuk mengurus izin usaha saya dengan biaya yang pastinya lebih mahal lagi dan saya kecewa atas layanan dari BP2T”.*¹²

3. Antrian Yang Panjang

Untuk mengurus izinnya tidak jarang para pemohon izin mengantri untuk melakukan pendaftaran, ataupun melengkapi berkas-berkas serta membayar retribusi. Hal ini yang seringkali menjadi keluhan masyarakat kota Malang yang hendak mengurus suatu izin mereka harus berjam-jam mengantri hanya untuk mendaftar, melengkapi berkas persyaratan ataupun membayar retribusi izin.

4. Lamanya proses penyelesaian izin

Hal ini dinyatakan oleh responden dalam wawancara sebagai berikut :

*“ Saya memohonkan izin bagi usaha saya yang bergerak pada bidang IT (Information and Technology) yaitu 3 izin diantaranya izin usaha,izin HO,dan izin reklame. Setelah saya memenuhi semua persyaratan dengan lengkap yang menjadi permasalahan proses penyelesaian izin saya terlalu lama , untuk izin HO memerlukan waktu sekitar 2 minggu , untuk izin usaha mencapai 1 bulan , dan izin reklame 1 minggu”.*¹³

Hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan kurang maksimalnya layanan transaksi *e-Government* dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik pada BP2T. Sebagai contoh mengenai proses penyelesaian izin , seluruh proses penyelesaian izin sudah ditentukan jangka waktu penyelesaiannya diatur dalam standar pelayanan publik pada BP2T

¹² Wawancara dengan responden pemohon izin usaha tanggal 14 Oktober 2012

¹³ Wawancara dengan responden pemohon izin usaha IT pada tanggal 5 Januari 2013

Dengan adanya layanan transaksi e-Government sebenarnya memudahkan masyarakat dalam memohonkan izinnya tidak perlu melalui mekanisme yang panjang dan berbelit-belit. Meskipun BP2T telah memiliki *online system* namun belum maksimal mulai dari informasi yang belum lengkap, hanya sebatas memuat profil BP2T dan syarat-syarat perizinan itupun belum sepenuhnya diperbarui atau di *update*, pengajuan permohonan online belum ada baik perpanjangan izin maupun permohonan izin baru. Maka segala pengajuan baik informasi maupun formulirnya harus diambil langsung ke BP2T.¹⁴

Hal tersebut dinyatakan pula oleh responden dalam wawancara sebagai berikut :

*“Saat saya akan mengurus izin usaha saya , saya mencoba membuka website BP2T agar dapat segera melengkapi syarat-syarat yang diperlukan bagi izin usaha saya, ketika saya sudah melengkapinya saya masih harus ke BP2T untuk menyerahkan formulir dan persyaratan , saya tidak dapat mendaftar secara online. Namun yang terjadi banyak persyaratan saya yang kurang dan bahkan kelebihan padahal saya telah melengkapi semuanya sesuai dengan yang ada dalam website BP2T, menurut saya website BP2T kurang info, dan saya sebagai orang yang sibuk juga memerlukan kemudahan pelayanan misalnya dapat mengurus izin secara online melalui internet seperti mengurus SKCK yang saat ini sudah online”.*¹⁵

Berikut beberapa kelemahan yang menonjol dari layanan transaksi e-Government adalah :¹⁶

- a. Pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintahan tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karenan kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah ;
- b. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan transaksi elektronik untuk kepentingan publik masing-masing institusi ;
- c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan informasi, otentikasi dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secraa andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem

¹⁴ Wawancara dengan Kepala Bagian Umum Badan Perizinan tanggal 5 Desember 2012

¹⁵ Wawancara dengan responden pemohon izin usaha pada tanggal 5 Januari 2013

¹⁶ Ahmad.M.Ramli, *Naskah Akademik Rancangan Peraturan Pemerintah Tentang Transaksi Elektronik...*, op cit., hlm 47-48

manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.

- d. Pendekatan yang dilakukan sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas juga.

2. Optimalisasi Layanan Transaksi Electronic Government Dalam Upaya

Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Baik Pada Bidang Perizinan Di Kota Malang

Sebagai pisau analisis dalam penelitian ini digunakanlah Teori Efektifitas Hukum. Sebagaimana dikemukakan oleh Lawrence Friedman, bahwa suatu sistem hukum dalam operasi aktualnya merupakan sebuah organisme kompleks dimana struktur (Aparat penegak hukum), substansi (Peraturan-Peraturan) dan kultur (Budaya/elemen sikap dan nilai sosial) berinteraksi.¹⁷ Menanggapi pemikiran Lawrence Friedman tentang bekerjanya sistem hukum yang mempengaruhi efektivitas hukum, maka Soekanto kemudian melihatnya dengan pendekatan lain sekaligus mengembangkan pemikiran Friedman di atas. Menurutnya, efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, Pertama: faktor hukumnya sendiri (Undang-Undang), Kedua: faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Ketiga: faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. Keempat: faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. Kelima: faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.¹⁸

Dalam rangka optimalisasi transaksi layanan *e-Government* pada bidang perizinan di kota Malang maka kita dapat melihat dari sudut pandang teori tersebut diantaranya :

- a. Faktor Hukumnya (Undang-Undang)

¹⁷ Lawrence Friedman, *The Legal System a Social Science Perspective*, (Bandung: Nusamedia, 2011), hlm.17

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.8.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi publik atau yang biasa disingkat menjadi UU KIP merupakan undang-undang yang dianggap sebagai simbol kemajuan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Lahirnya undang-undang ini berdasarkan beberapa pertimbangan diantaranya :¹⁹

1. Informasi kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi/lingkungan sosialnya dan bagian penting dari Ketahanan Nasional
2. Hak memperoleh informasi merupakan HAM dan KIP adalah salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik
3. Keterbukaan memperoleh informasi publik merupakan sarana mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan Negara/Badan Publik lainnya dari segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik peranan pers dan undang-undang lainnya
4. Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan Masyarakat Informasi (MI).

Selain itu Undang-Undang ini lahir untuk memenuhi 5 poin ruang lingkup hak atas informasi diantaranya :²⁰

1. Hak untuk mengetahui (*Right to Know*)
2. Hak untuk menghadiri pertemuan publik (*Right to Observe*)
3. Hak untuk mendapatkan salinan informasi (*Right to obtain the copy*)
4. Hak untuk diinformasikan tanpa harus ada permintaan (*Right to be informed*)
5. Hak untuk menyebarkan informasi (*Right to Disseminate*)

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang lebih dikenal dengan UU ITE ini mendefinisikan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Dalam undang-undang ini memang belum ada pengaturan tersendiri bagi Badan Publik untuk melakukan transaksi elektronik namun diatur menjadi satu dengan lingkup privat.

Pada tanggal 15 Oktober tahun 2012 naskah Peraturan Pemerintah mengenai Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PSTE) diundangkan. PP PSTE mengatur 7 hal pokok yakni :²¹

¹⁹ Soemarno Partodihardjo, *Tanya Jawab Sekitar Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, (Jakarta: PT Gramedia, 2009), hlm 98-100

²⁰ *Ibid*, hlm 101

1. Penyelenggaraan sistem elektronik
2. Penyelenggaraan transaksi elektronik
3. Penyelenggaraan agen elektronik
4. Tanda tangan elektronik
5. Penyelenggaraan sertifikasi elektronik
6. Lembaga sertifikasi keandalan dan pengelolaan nama domain.

Kota Malang sendiri hingga saat ini belum mengeluarkan Peraturan Daerah (perda) mengenai Teknologi Informasi Komunikasi , sampai saat ini masih dalam tahap penyusunan raperda mengenai e-Government.²² Pengaturan layanan transaksi *e-Government* di kota Malang sendiri saat ini mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Sedangkan dasar hukum yang dikeluarkan untuk mendukung keterbukaan informasi publik adalah Peraturan Walikota Nomor 50 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik. Selain itu untuk mendukung pelaksanaan layanan *e-Government* di kota Malang dikeluarkanlah Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/94.1/35.73.112/2009 Tentang Tim Pelaksana Dan Pengembangan E-Government Melalui Pemanfaatan Teknologi Dan Komunikasi (TIK) Di Lingkungan Pemerintah Kota Malang dan Surat Edaran Walikota Malang Perihal Sinkronisasi Pembangunan TIK Di Kota Malang.

b. Faktor Strukturnya (pihak yang membentuk hukum maupun yang menerapkan hukum)

1. Pelatihan Pengelolaan Website Bagi Jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Malang

Untuk mendukung agar aparat pemerintahan yang ada di lingkungan kerja SKPD Kota Malang dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelatihan ini, para operator subdomain dan jaringan komputer dari tiap SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan anggota KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang ada di Kota Malang dilatih bagaimana mengelola website. Cakap menggunakan komputer, bukan hanya sebagai alat mengetik. Lebih

²¹ Kemeterian Komunikasi Dan informasi , <http://kominfo.go.id/berita/detail/3675/siaran+prers+No.+89-PIH-KOMINFO-11-2012+tentang+Sosialisasi+PP+No.+82+Tabun+2012+tentang+Penyelenggaraan+Sistem+dan+Transaksi+Elektronik>, (diakses pada tanggal 31 Desember 2012)

²² Wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika Diskominfo Kota Malang, tanggal 20 Desember 2012

dari itu komputer bisa digunakan menghitung anggaran, editing gambar, video, layout majalah, menciptakan paperless office, film animasi, dan lain sebagainya. Tujuan diadakan pelatihan ini adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi Komputer (TIK) guna mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Melalui penyajian data website yang *up to date*, sekaligus meningkatkan kemampuan dalam bidang *networking* dan *troubleshooting*.

Diadakannya bimbingan teknis ini yang jelas sangat berguna untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan dan ketrampilan teknis di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparat pemerintahan di kota Malang untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, demi mewujudkan *good governance*. Tujuan utama diadakannya bimbingan teknis ini tidak lain untuk menjalin komunikasi yang lebih cepat dan lebih baik melalui internet dan intranet demi meningkatkan kualitas layanan publik melalui website masing-masing SKPD. Pelatihan ini bermanfaat pula bagi aparatur BP2T sebagai pengembangan Teknologi Informasi (TI) publik dan peningkatan SDM Aparatur BP2T sehingga kultur tradisional yang selama ini melekat yaitu tergantung dengan *paper* dapat diminimalkan dengan penggunaan teknologi yang ada.

2. Program kantor Maya (KANTAYA) E-Surat

Tujuan pembuatan aplikasi Kantanya (*e-surat*) dalam rangka mendorong pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dilingkungan Pemerintah Kota Malang. Dengan adanya KANTAYA maka jam kerja Pemkot dipangkas dari enam hari kerja menjadi lima hari kerja tentunya butuh kerja yang lebih keras dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Melalui memanfaatkan teknologi diharapkan pengerjaan tugas bisa semakin cepat, dan baik sehingga masyarakat bisa lebih merasakan manfaatnya.

3. Kerjasama Dengan Private Sector Dalam Pengembangan Layanan

E-Government

Optimalisasi yang lainnya yaitu kota Malang dalam perwujudan *good governance* dalam pengoptimalisasian layanan *e-Government* melakukan pula kerjasama dengan *private sector*. Pemerintah Kota Malang bekerjasama dengan Perusahaan Telekomunikasi Jepang Pemerintah Kota Malang kembali menjalin kerjasama dengan

NTT Advance Techonology Corporation, sebuah perusahaan telekomunikasi dari Jepang di bidang teknologi informasi. Bentuk kerjasama berupa pemberian pelatihan dan pemasangan jaringan tekhnologi informasi berbasis Wireless Internet Protocol Acces System (WIPAS). Pilihan NTT Advance Tekhnologi Corporation (ATC) jatuh ke Malang karena Malang dinilai serius menekuni e-goverment.

c. Faktor Sarana Atau Fasilitas Pendukung

Dalam rangka pengembangan layanan transaksi e-Government, BP2T melakukan optimalisasi pada instansinya diantaranya :

1. Sistem Informasi Manajemen PTSP-Online

PTSP-Online hadir dalam versi yang terbaru dengan menggunakan platform berbasis online dengan segala teknologi yang bias membantu dalam kegiatan pelayanan perizinan yang terpadu dan prima. Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Online memiliki beberapa fitur baru dengan tidak meninggalkan fungsi-fungsi dari aplikasi berbasis desktop. PTSP-Online memberikan suatu kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran, penerbitan SK, dan peningkatan mutu pelayanan perizinan guna mencapai kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan izin.

PTSP-Online dibuat secara cermat dengan latar belakang pengalaman dalam pengembangan dan implementasi aplikasi pelayanan perizinan terpadu secara khususnya selama ini yang telah dilakukan dan pada implementasi aplikasi yang lainnya pada umumnya. Sehingga PTSP-Online dibuat lebih mudah dalam penggunaan serta tingkat kegunaan dan efisiensi yang lebih baik.

PTSP-Online dapat diakses dan digunakan di mana saja dengan terhubung oleh koneksi internet maupun koneksi intranet tertutup dalam lingkup perkantoran perizinan terpadu saja dan dapat diakses dengan media PC ataupun laptop. Pengguna tidak memerlukan keahlian khusus dalam melakukan instalasi software ini karena hanya memerlukan aplikasi browser seperti Mozilla Firefox atau Windows Internet Explore.

Untuk kepentingan Executive Information System (EIS) atau informasi bagi pihak manajemen, PTSP-Online memberikan fasilitas pelaporan statistik terhadap perkembangan pelayanan perizinan yang nantinya digunakan dalam proses pengambilan keputusan (*On-Line Analytical Processing*). Arsip-arsip dalam BP2T

sebagai contoh Surat Keputusan (SK) Izin yang saat ini masih manual direncanakan kedepannya akan di digitalisasi semuanya.

2. Website BP2T

Pada tahun 2006, Dinas Perizinan telah membangun website perizinan dibawah portal kota Malang. Seiring dengan perubahan menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, maka disusun kembali website perizinan pada tahun 2010. Alamat website BP2T adalah *www.perijinan.malangkota.go.id* atau dapat diakses melalui website kota Malang *www.malangkota.go.id* dengan menekan “perijinan online” akan masuk ke web perizinan.

Fasilitas-fasilitas yang ada di dalam website :

a. Informasi Perizinan :

- 1) Persyaratan
- 2) Mekanisme
- 3) Waktu penyelesaian dan biaya
- 4) Download formulir
- 5) Pengajuan izin online
- 6) Simulasi penghitungan retribusi IMB dan IG/HO
- 7) Pengaduan online, masyarakat dapat melakukan pengaduan terkait masalah perizinan. Pengaduan yang masuk akan ditangani sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- 8) Pengecekan status permohonan izin
- 9) Statistik perkembangan izin

3. Informasi Perizinan *Touchscreen*

Salah satu media informasi yang digunakan oleh BP2T adalah komputer *touchscreen* (layar sentuh). Masyarakat dapat mencari informasi mengenai persyaratan, mekanisme, masa berlaku dan biaya retribusi. Disamping itu terdapat program simulasi penghitungan biaya retribusi IMB dan Izin Gangguan. Komputer *touchscreen* juga terhubung dengan SIM PTSP-Online, sehingga masyarakat dapat melakukan pengecekan sejauh mana proses izin yang diajukan. Satu lagi fasilitas yang terhubung dengan komputer *touchscreen* adalah multimedia informasi.

4. Perizinan Keliling

Program ini dilakukan bagi para pemohon izin agar tidak perlu jauh-jauh mendatangi BP2T untuk mendaftarkan izinnya. Program ini direncanakan berjalan

pada tahun 2013 sama halnya seperti SIM keliling yang dilakukan oleh instansi kepolisian namun yang membedakannya perizinan keliling hanya sebatas bagi pendaftaran permohonan izin saja, berbeda dengan SIM keliling yang dalam pelayanannya mulai dari pendaftaran hingga penerbitan SIM.

Dalam melakukan optimalisasi layanan transaksi e-Government BP2T melakukan kerjasama dengan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang atau Diskominfo. Beberapa aplikasi dibangun untuk mendukung pelayanan publik berbasis teknologi informasi termasuk untuk perizinan online yang dikelola oleh BP2T. Yang dilakukan Diskominfo guna mengoptimalkan layanan transaksi e-Government diantaranya :²³

1. Pemasangan Jaringan Internet Gratis Pada Setiap Kelurahan di Kota Malang

Program ini dilakukan secara bertahap mulai 2009 lalu. Tahap pertama, ada sebanyak 20 kelurahan yang dilakukan pemasangan jaringan berupa antena repeater. Setelah melalui proses Perubahan Anggaran Keuangan (PAK), jumlah kelurahan kembali bertambah sebanyak 15 kelurahan. Sehingga total pada tahun 2009 sudah ada sebanyak 35 kelurahan yang sudah bisa memanfaatkan jaringan internet gratis. Berlanjut pada tahun 2010 kembali dilakukan pemasangan antenna tambahan sebanyak 22 kelurahan, sehingga total sudah semua kelurahan yang telah terpasang antenna repeater. Antena ini memungkinkan semua kelurahan di kota Malang bisa terkoneksi secara online satu dengan yang lain. Sehingga apa bila ada informasi dari warga dapat secara langsung diketahui oleh warga termasuk para pejabat pemerintahannya. Untuk bisa optimal memperoleh memanfaatkan layanan internet gratis, diwajibkan bagi semua kelurahan membuat website yang menjelaskan tentang profil wilayahnya. Dari website tersebut, diharapkan warganya bisa melakukan interaksi.

d. Faktor Masyarakatnya

1. Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) Di Kota Malang

KIM adalah layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari, oleh dan untuk masyarakat yang berorientasi pada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Fungsi dan manfaat pembentukan KIM antara lain :

a. Sebagai wahana informasi

²³ Wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Dan Telematika Diskominfo tanggal 20 Desember 2012

- b. Sebagai mitra dialog dengan Pemerintah Provinsi dan Pemda Kabupaten/Kota dalam merumuskan kebijakan publik
- c. Sarana peningkatan literasi masyarakat di bidang informasi dan media massa serta teknologi informasi dan komunikasi di kalangan anggota KIM dan masyarakat
- d. Sebagai lembaga yang memiliki nilai ekonomi

Pada saat ini di kota Malang telah terbentuk 6 (enam) KIM, yaitu :

- a. KIM “Cemara Hijau” Kel.Cemoro Kandang Kec.Kedung Kandang
- b. KIM “Cendrawasih” Kel.kasin Kec.Klojen
- c. KIM “Purwa Agung” Kel. Purwantoro Kec. Blimbing
- d. KIM “Lestari” Kel.Tunjung Sekar Kec.Lowokwaru
- e. KIM “Bijak” Kel. Bandung Rejosari Kec. Sukun
- f. KIM “Andong Merah” Kel. Pandanwangi Kec. Blimbing

Keberadaan KIM di kota Malang sangat tepat sebagai salah satu aspek yang ikut menunjang keberhasilan pembangunan. KIM yang secara khusus berorientasi pada layanan informasi dan pemberdayaan masyarakat merupakan mitra pemerintah dalam penyebaran informasi pembangunan dan juga sebagai mediator komunikasi dan informasi antara pemerintah dan masyarakat secara timbale balik.

3. Pelatihan *E-Government* Bagi Masyarakat Kota Malang

Pelatihan e-Government berbasis website, diharapkan mempermudah pelayanan birokrasi di kota Malang dimana nantinya semua pelayanan pemerintah kota Malang akan berbasis website. Dalam pelatihan ini diberikan materi bagaimana melakukan pengaduan melalui Pengaduan Online, Media Center, SMS Gateway, maupun mencari informasi-informasi layanan dari Kota Malang. Disini juga dijelaskan sistem keuangan, sistem kepegawaian, sistem aset daerah, pendapatan daerah, dan lain sebagainya.

Optimalisasi-optimalisasi yang telah diuraikan diatas mulai dari menambah dan memperbaiki fasilitas infrastruktur layanan transaksi e-Government didasarkan pada prinsip-prinsip dari Teori *good governance* yang telah dikemukakan UNDP diantaranya :²⁴

1. *Participation*, Partisipasi masyarakat, artinya semua warga masyarakat

²⁴ Kusnu Goesniadhie, *Harmonisasi Sistem Hukum Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik*, (Malang: Nasa Media, 2010), hlm 202-203

mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka.

2. *Transparency*, Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.

Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

3. *Responsiveness*, artinya seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

4. *Consensus Orientation*, Berorientasi pada konsensus artinya tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat.

5. *Equity*, Kesetaraan dan kesederajatan, artinya semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

6. *Effectiveness and efficiency*, proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

7. *Accountability*, para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat, bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

8. *Strategic Vision*, para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.

Pembatasan kekuasaan negara menjadi bagian penting dalam gagasan *good governance*. Pemerintahan (*Government*) yang dianggap terlalu menekankan pada kewenangan pemerintah, harus diganti dengan Kepemerintahan (*Governance*) yang menekankan pada hubungan timbal balik antara tiga pilar: pemerintah, *civil society* dan pelaku bisnis.²⁵

Sedangkan peningkatan SDM Aparatur birokrasi publik dari segi internal dengan ditunjang oleh pelatihan-pelatihan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI)

²⁵ *Ibid.*, hlm 204

didasarkan pada Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, karena setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani kepentingan umum haruslah berpedoman pada AAUPB.

Dalam rangka mewujudkan Pelayanan Dalam Sistem Data Dan Informasi Yang Berbasis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Proses Pemerintahan (*e-Government*) maka di kota Malang sendiri dalam mewujudkan tujuannya maka disusunlah suatu rencana strategi mengenai Teknologi Informasi Komunikasi yang disusun sejak tahun 2009-2013 melalui *Roadmap*

PENUTUP

kesimpulan

Dalam optimalisasi layanan transaksi e-government dilakukan berbagai upaya dan kerjasama antara BP2T dan Diskominfo Kota Malang diantaranya pengembangan Sistem Informasi Manajemen PTSP-Online, website BP2T, Perizinan keliling, Pemasangan jaringan internet gratis di berbagai kelurahan di kota Malang, Pembinaan kelompok informasi masyarakat (KIM) di kota Malang, Berbagai pelatihan e-government bagi masyarakat kota Malang maupun bagi aparatur SKPD di kota Malang, Program KANTAYA (Kantor Maya), Kerjasama antara pemerintah dengan *private sector* dalam pengembangan layanan transaksi e-government, serta penyusunan suatu RENSTRA (rencana strategi) mengenai Teknologi Informasi Komunikasi yang disusun sejak tahun 2009-2013 melalui *Roadmap*.

saran

1. Perlunya optimalisasi layanan transaksi e-government oleh BP2T dengan bekerjasama dengan SKPD lainnya serta peningkatan mutu SDM aparatur BP2T dan masyarakat kota Malang melalui pelatihan pemanfaatan dan pengelolaan *e-government* agar kultur tradisional yang masih melekat dapat mengarah pada pelayanan berbasis teknologi informasi.
2. Penyusunan RENSTRA (Rencana Strategi) mengenai layanan *e-government* yang dibuat oleh BP2T serta diaplikasikan pada suatu *roadmap* untuk meningkatkan layanan tersebut hingga benar-benar dapat diterapkan oleh BP2T dalam bidang perizinan.